הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות

עודכן לאחרונה: 22 בנובמבר 2026

1. הסכם אבטחת מידע והגנת הפרטיות זה ("**הסכם עיבוד המידע**") מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם בין וויסי בינה קולית בע"מ ("**החברה**") לבין הלקוח לשימוש בשירותי החברה ("**הסכם הרישיון**"), והוא: (א) הסכם השירותים ורישיון השימוש בפלטפורמת Voicy, הזמין בכתובת https://voicy.co/tou, ללקוח Voicy; (ב) תנאי השימוש של call247, הזמינים בכתובת https://www.call247.co.il/tou ללקוח Call247 או (ג) הסכם שירותים ייעודי שנחתם בין החברה לבין הלקוח, ככל שהוא מפנה להסכם עיבוד מידע זה. הסכם עיבוד המידע מסדיר את חובות והתחייבויות הצדדים בכל הנוגע לעיבוד המידע האישי עבור הלקוח במסגרת מתן השירותים, לרבות השימוש בו, העברתו ואבטחתו. מונחים שלא הוגדרו בהסכם עיבוד המידע יהיו כמשמעותם בהסכם הרישיון.

2. **<u>הגדרות</u>**

משמעותם של המונחים הבאים לצורכי הסכם עיבוד המידע, תהא כמפורט להלן:

2.1. משמעות המונחים "**אבטחת מידע**", "**אירוע אבטחה חמור**", "**בעל שליטה במאגר מידע**", "**מאגר מידע**", "**מחזיק**", "**מידע אישי**", "**נושא המידע**", "**עיבוד**", "**שימוש**" ו"**שלמות המידע**" תהא כהגדרתם בחוקי הגנת הפרטיות.

2.2. "**חוקי הגנת הפרטיות**" משמע חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ("**חוק הגנת הפרטיות**") והתקנות שהותקנו מכוחו, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 ("**תקנות אבטחת מידע**") ותקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), תשס"א-2001 ("**תקנות העברת מידע**"), וכן הנחיות מחייבות של הרשות להגנת הפרטיות, והכול ככל שהן חלות על עיבוד מידע אישי של הלקוח.

2.3. "**מידע אישי של הלקוח**" פירושו כל מידע אישי שהחברה מעבדת עבור הלקוח במסגרת מתן השירותים, כדלקמן: מידע אישי הכלול במידע הלקוח (כהגדרתו בהסכם הרישיון), מידע אישי הנאסף או נוצר בקשר לשיחות המבוצעות במסגרת השימוש בפלטפורמה לרבות מספרי טלפון של נושא המידע שהינו צד לשיחה (המתקשר ו/או הנמען), מועד (חתימת זמן) ומשך השיחה, מגדר נושא המידע שהינו הצד לשיחה כפי שזוהה על ידי הפלטפורמה, המידע האישי הכלול בהקלטת שיחה, תמלול השיחה ו/או הפעולות שבוצעו על ידי נושא המידע במהלך השיחה.

3. **<u>הצהרות והתחייבויות</u>**

3.1. מוסכם ומובהר בין הצדדים כי הלקוח הינו בעל השליטה במאגר המידע ביחס למידע האישי של הלקוח, והחברה הינה מחזיק ומעבדת את המידע האישי של הלקוח עבור הלקוח. הלקוח, ולא החברה, קובע את מטרות העיבוד ואת אמצעיו המהותיים, ובכלל זה תסריטי השיחה וההנחיות (פרומפטים) של הנציג הקולי, זהות המתקשרים והנמענים (ובכלל זה גילם) וסוגי המידע שייאספו, והחברה אינה שולטת בהם ואינה מאמתת את זהות נושאי המידע או גילם. נושא מידע המבקש לממש את זכויותיו מופנה אל הלקוח; פניות שיגיעו לחברה יועברו אליו בהתאם להסכם זה. כל צד יפעל ביחס למידע האישי של הלקוח בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות החלות עליו, כבעל שליטה במאגר מידע או כמחזיק, לפי העניין.

3.2. החברה תעשה שימוש במידע האישי של הלקוח לצורך אספקת השירותים בלבד, תעבד רק סוגי המידע האישי של הלקוח הנדרשים לצורך אספקת השירותים, ותבצע רק את פעולות העיבוד הנדרשות לשם כך, בהתאם להוראות הסכם עיבוד המידע והסכם הרישיון, וכן פעולות עיבוד אחרות ככל שהן נדרשות על פי דין, ובהיקף הנדרש לשם קיום החובה על פי דין בלבד.

3.3. הלקוח מתחייב כי המידע האישי של הלקוח אשר ימסר לחברה על ידו או על ידי מי מטעמו נאסף, נצבר ומועבר כדין, לצורך העיבוד במסגרת השירותים. באחריות הלקוח לספק לנושאי המידע אשר הינם צד לשיחה את הגילוי הנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות לעניין עיבוד המידע האישי במסגרת השירותים וכן לקבל הסכמתם בהתאם לנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות.

3.4. כל צד יודיע לצד השני, ללא דיחוי, ככל שהוא סבור כי הוראה ו/או הרשאה לעיבוד מידע אישי של הלקוח לפי הסכם עיבוד המידע עלולה להוות הפרה של חוקי הגנת הפרטיות ו/או הוראות כל דין.

3.5. החברה תנהג במידע האישי של הלקוח כמידע סודי של הלקוח, ולא תגלה אותו לצד שלישי ו/או תשתף בו צד שלישי, אלא בהתאם להוראות הסכם עיבוד המידע, אם הוסכם אחרת באישור ו/או לבקשת הלקוח, או ככל והחברה נדרשת על פי דין.

4. **<u>נותני שירותים מטעם החברה</u>**

4.1. ידוע ללקוח והוא מאשר כי, החברה עשויה להתקשר עם נותני שירותים חיצוניים לצורך אספקת השירותים, אשר כוללת עיבוד מידע אישי של הלקוח ("**ספק משנה**"). החברה תוודא כי התחייבויות ספק המשנה בקשר לעיבוד מידע אישי במסגרת ההתקשרות תואמות במהותן את התחייבויותיה הרלוונטיות של החברה על פי הסכם עיבוד מידע זה.

4.2. אחריותה של החברה לפעולות עיבוד המידע האישי של הלקוח בידי ספק משנה מטעמה תהא באותה מידה שבה הייתה אחראית אילו פעולות אלה בוצעו ישירות על ידה, והכל מבלי לגרוע מהוראות הסכם הרישיון.

5. **<u>אבטחת מידע ומערכות, שמירת מידע, העברת מידע וכוח אדם מטעם החברה</u>**

5.1. החברה תטמיע ותבטיח את קיומם של אמצעי אבטחת מידע טכנולוגיים וארגוניים מתאימים במערכות המידע של החברה המשמשות למתן השירותים ולעיבוד המידע האישי של הלקוח, לשם הגנה על הגישה למערכות, שלמות וסודיות המידע האישי, ומפני עיבוד ללא הרשאה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, החברה מחזיקה בהסמכות לתקנים ISO/IEC 27017, ISO/IEC 27001 ו-ISO/IEC 27018, ומתחייבת להמשיך ולהחזיק בהסמכות לתקנים האמורים ו/או תקנים חלופיים לאבטחת מידע, לאורך כל תקופת מתן השירותים.

5.2. הגישה למידע האישי של הלקוח תינתן לעובדי החברה ו/או למי מטעמה על בסיס עקרון ה"צורך לדעת" ובמידה הנדרשת לצורך מתן השירותים. החברה תקבע ותטמיע בקרב עובדיה ו/או הפועלים מטעמה נהלי עבודה התואמים את הוראות הסכם עיבוד המידע, ותוודא כי עובדיה שהינם בעלי גישה למידע האישי של הלקוח כפופים להתחייבות לשמירת סודיות המידע וכן להתחייבויות הרלוונטיות לפי הסכם עיבוד המידע. לוגים של בקרת גישה למידע האישי ישמרו למשך עשרים וארבעה (24) חודשים.

5.3. החברה תקיים הדרכות למורשי הגישה למידע האישי של הלקוח מטעמה בדבר הוראות חוקי הגנת הפרטיות ואבטחת מידע בהתאם לנדרש על פי חוקי הגנת הפרטיות.

5.4. החברה תשמור את המידע האישי של הלקוח בהפרדה לוגית ממידע של לקוחות אחרים של החברה ומהמידע הפנימי של החברה.

5.5. ככל שהמידע האישי של הלקוח יועבר מחוץ לגבולות ישראל, לרבות במסגרת אחסון או מתן גישה, החברה תבצע את העברת המידע בהתאם להוראות תקנות העברת מידע.

6. **<u>אירוע אבטחה</u>**

6.1. החברה תדווח ללקוח על אירוע אבטחה חמור הנוגע למידע האישי של הלקוח, ללא דיחוי ו/או שיהוי בלתי סביר מהמועד בו נודע לחברה אודות האירוע האמור. הדיווח יכלול, ככל שהדבר ידוע לחברה ובמידה סבירה בנסיבות העניין במועד הדיווח, את הפרטים הרלוונטיים בדבר אירוע האבטחה, נסיבותיו, והצעדים שננקטו.

6.2. החברה לא תגלה ו/או תפרסם ו/או תדווח על אירוע האבטחה ביחס למידע האישי של הלקוח ללא הסכמת הלקוח מראש ובכתב, אלא אם הדבר נדרש לפי הוראות הדין.

7. **<u>סיוע ללקוח בבקשות מטעם נושאי מידע ורשויות</u>**

7.1. במידה ותתקבל אצל החברה פנייה או בקשה מטעם רשות מוסמכת ו/או מטעם נושא מידע ביחס למידע אישי של הלקוח, לרבות בקשה של נושא מידע לעיון במידע האישי, לתיקונו או למחיקתו, החברה תעדכן את הלקוח על כך בתוך זמן סביר.

7.2. החברה תשתף פעולה עם הלקוח במידה סבירה, ככל שהדבר רלוונטי לפעולות עיבוד המידע האישי של הלקוח שהחברה מבצעת עבור הלקוח במסגרת הסכם עיבוד המידע, על מנת לסייע ללקוח לממש פניות של נושאי מידע. יובהר כי החברה רשאית לקיים התחייבות זו על ידי מתן אפשרות לייצא את המידע האישי לצורך מימוש בקשות עיון ו/או לתקן ו/או למחוק את המידע האישי, באופן עצמאי על ידי הלקוח באמצעות כלים הזמינים לשימוש הלקוח בפלטפורמה. על אף האמור לעיל, יובהר כי באחריות הלקוח בלבד להשיב לפניות נושאי מידע במאגר שבשליטתו, ולפעול למימוש זכויותיהם.

8. **<u>דיווח וביקורת</u>**

לבקשת הלקוח בכתב, החברה תדווח ללקוח, לכל היותר אחת לשנה קלנדרית, על אודות אופן ביצוע חובותיה לפי תקנות אבטחת מידע והסכם עיבוד המידע.

9. **<u>ביעור מידע, תוקף וסיום</u>**

9.1. החברה תמחק את המידע האישי של הלקוח, לרבות כל עותק של המידע, בכל פורמט ומדיה שהם, בהתאם למדיניות שמירת המידע הקבועה בהסכם הרישיון. על אף האמור לעיל, החברה תהיה רשאית לשמור עותק של המידע האישי של הלקוח, כולו או חלקו, ככל שנדרש לצורך עמידה בהוראות כל דין ו/או לצורך התגוננות מפני הליכים משפטיים, בהיקף ולמשך הזמן הנדרש למטרות אלה. כמו כן, מחיקת מידע מגיבויים תעשה בהתאם למדיניות תקופות המחיקה הנהוגה אצל החברה.

9.2. הסכם עיבוד המידע יעמוד בתוקף למשך המאוחר מבין (א) תקופת מתן השירותים; או (ב) כל עוד החברה מעבדת מידע אישי של הלקוח עבור הלקוח.

9.3. החברה רשאית לעדכן את הסכם עיבוד המידע מעת לעת, והנוסח המעודכן ביותר שלו יהיה זמין בכתובת https://voicy.co/dpa.